



Friedstraße 23, A-1210 Wien
Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20
office@bildungsmanagement.at
<http://www.bildungsmanagement.at>



Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im Juni 2010

Konfliktmanagement in der Hotellerie - „Sind Hotelierinnen Naturtalente in Sachen Mediation?“

Berta W. Plamenig

burgi.plamenig@aon.at

Zusammenfassung:

Hotelierinnen sind als Konfliktmanagerinnen täglich im Einsatz. Zur Konfliktprävention und -bewältigung setzen sie unterschiedliche Strategien ein. Für die vorliegende MasterThesis wurde als Forschungsmethode das halb offene Interview herangezogen. Die Auswertung der Daten basiert auf der qualitativen Inhaltsanalyse. Es zeigt sich dass sieben von acht befragten Hotelierinnen oftmals unbewusst Werkzeuge der Mediation verwenden. Die Techniken übernahmen sie einerseits aus ihren Herkunftsfamilien, andererseits haben sie es in der täglichen Arbeit mit Menschen gelernt. Bei sieben von acht interviewten Hotelierinnen wird Mediation als Haltung gelebt und ist wichtige Vorgangsweise zur Unternehmensführung.

Abstract:

Conflicts have to be managed by the female hotel proprietors day in and out. In order to prevent and to come to terms with arguments a wide range of strategies is applied. The so-called "semi-open interview" is used as the appropriate research method to gain the facts for the present MasterThesis. All data are evaluated on basis of a substantial qualitative analysis of the respective material. So quite clearly can be seen that 7 out of 8 female proprietors use mediative tools – very often quite unconsciously. The respective mediative techniques are partly passed down to them from their parent families, partly they are acquired via working with people on a day-to-day basis. As a result (7! out of 8 interviews) can be stated undoubtedly that mediation is a vital and integrated element of the hotel business management.